

総務市民局 X方針の概要

A領域

B領域

C領域

市民に
身近な
サービスの
見直し

(2)市民センターの
使用要件の緩和

・有料イベント等の使用を許可

(3)公民館類似施設への支援

・施設新設・解体への支援の
あり方検討

(1)区役所窓口業務の見直し
(スマらく区役所)

・窓口DXの推進

(2)「地域コミュニティ」の
在り方再構築

・活動支援策の検討等
・市民センターの在り方検討

(3)自治会による市政だより
等配布業務の在り方検討

・自治会活動への影響を検証

(4)防犯カメラの適正配置

・自転車盗の多い駅周辺に配置

組織
体制の
強化

(1)区政強化のための
新たなスキームの検討

・予算要望のスキーム見直し

(5)アジア女性交流・研究
フォーラムについて

・事業内容の見直し

(6)人材確保・育成

・実効性の高い人材確保の取組

公共
施設の
あり方
見直し

(4)本庁舎1階市民ホール
の有効活用

・ニーズや費用対効果を検討
・改装の可否を判断

(1)本庁舎の建替え

・手法等を検討

(2)八幡東区における老朽
化した公共施設のあり方

・手法等を検討

(3)生涯学習センターの
集約

・類似施設との集約

(4)小倉北地域の市民活動
拠点施設の集約

・男女共同参画センター
(ムーブ)へ集約

局区X方針〈総務市民局〉

1 組織の使命

区役所窓口サービスの向上や各区の個性が活かせるよう組織横断的に下支えするとともに、地域でのコミュニティ活動や生涯学習活動など市民が社会に参加し、安全・安心で安らぐまちづくりを進める。

また、基本構想・計画や市政変革推進プランを推し進めるため、変革マインドを持った職員を育成し、やりがいを持ちながら安心して働ける、人事給与制度、簡素で効率的な組織体制を確立する。

2 課題と背景

課題A（1）

① 課題名 区政強化のための新たなスキームの検討

② 課題の内容

市民生活に密着した区役所のポテンシャルを活かし、まちのブランド力向上につながる企画を市政に反映する試みが必要となっている。

③ 課題の背景

区に予算調整等の権限が付与されていないため、地域の要望や区の特徴を生かせる予算要求が難しい。

さらに、区長が複数の事業所管部局を一つずつ訪ねて趣旨説明や協力依頼を行うなど、局区間調整に多くの時間を要している。

④ 課題に対する取り組み

■ 「区長要望」のスキーム見直し

区から各局への予算要望において、特に重要な要望については副市長へ報告後、市長協議を行った上で各局へ要望を送付し、各局の予算要求に結び付けるようスキームを見直し。

■ 「区政推進局区長会議」のスキーム作り

区長が複数の事業所管局長を一堂に召集して相談、協議、調整を図れるスキームを作る。

■ 区長会議の見直し

毎月定例で開催する区長会議に、市長、副市長も参加し、区長と密に意見を交わ

すことで、区の課題の解決に向けての意思決定を速め、即時的な対応を可能とするよう、開催方法、参加者を変更した。

⑤取組みの進捗状況、取組結果（令和6年11月末時点）

■「区長要望」のスキーム見直し

新しいスキームにより令和7年度向け予算の区長要望を実施し、区から9件の要望が提出され、うち7件が事業局により予算化された。

■「区政推進局区長会議」のスキーム作り

新しいスキームにより会議実施には至っていない。区と局との相談、協議、調整を図るという目的を達するため、スキームの見直しを行い、会議の主体を局区長に限定せず、予算要望の際に、局・区の相談、協議、調整のため同趣旨の会議を行った。

■ 区長会議の見直し

4月から新しいスキームにより、毎月会議を実施。11月からは、住民ニーズを把握し、市長・区長へ伝えるため、区のマンスリーレポートを開始した。

課題A（2）

① 課題名 市民センターの使用要件の緩和

② 課題の内容

市民センターは、若者や子育て・現役世代など新しく利用する人が少なく、稼働率（令和4年度 全体27.6%）が低い。

③ 課題の背景

市民センターは住民主体の地域づくりの活動拠点としてコミュニティや保健福祉、生涯学習の活動などの利用を基本としてきたため、利用者が限定的になっている。

④ 課題に対する取組み

市民センターにおいて、若者や子育て・現役世代の利用者を増やすため、NPO法人主催の有料イベントなど営利を主たる目的としない利用を可能とする「使用要件の緩和」に取り組む。

要件緩和で利用可能となる利用主体の属性、活動内容などの基準を明確化するとともに、本来目的である地域活動が維持されるように、通常利用と緩和枠とで予約時期や利用料金を区別するなどの検討を行い、令和7年度の利用開始を目指す。

⑤ 取組みの進捗状況、取組結果（令和6年11月末時点）

令和7年4月からの利用開始に向けて、令和6年12月議会に使用承認にかかる要件等の関係規定を改める旨の条例改正議案を提出する。併せて通常利用と緩和枠での

利用の承認時期に差別化を図ることについて規則改正も予定している。

課題A（3）

① 課題名 公民館類似施設への支援について

② 課題の内容

戦後から高度成長期に、生涯学習や地域交流のために設置された公民館類似施設（民間施設）の老朽化が進んでおり、維持管理に多大な費用が必要になっている。

また、施設を廃止する際にも、解体費について十分な補助制度ではないため、地域住民の負担が大きい。

③ 課題の背景

少子高齢化の進展などにより、一部の地域から施設を維持する費用負担の重さ、役員のなり手がいないなど、今後の運営を不安視する声があることや、廃止を望むが解体するための費用の捻出が困難な状況となっている。

④ 課題に対する取組み

地域を取り巻く社会環境の変化に伴い、公民館類似施設の運営にも変化が生じていることから、令和7年度以降、地域の実情を踏まえ、施設新設・解体に対する支援のあり方を検討する。

⑤ 取組みの進捗状況、取組結果（令和6年11月末時点）

地域の実情を踏まえ、施設新設・解体等に関する補助制度について、令和7年度予算の計上とともに財政・変革局と協議を行っている。

課題A（4）

① 課題名 本庁舎1階市民ホールの有効活用

② 課題の内容

市民ホールの展示物が統一感なく配置されており、情報発信としての役目をはたせていない。また、事業者との打ち合わせスペースも含め、雑然とした印象のため、本庁舎の顔として見直す必要がある。

③ 課題の背景

展示物については、特にコンセプト等を定めておらず、所管の判断にゆだねているため、展示ケースによっては、古い展示物がそのままになっている。

打ち合わせブースは、会議室が不足するなかで、業者や関係者の打ち合わせスペースとして一定の需要があるが、ホール全体との調和が図れていない。

④ 課題に対する取組み

利用状況（誰が・何人くらい・何の目的で）を把握したうえで、どうすれば、本庁舎の顔としてふさわしい場所となるかについて協議する。

協議にあたっては、利用する市民・事業者や市職員の意見を参考にし、費用対効果を意識しながら、工事や什器の更新等の要否を判断する。

⑤ 取組みの進捗状況、取組結果（令和6年11月末時点）

複数のコンセプト案について検討し、それに基づいた見積を行った。多額の経費がかかるため、費用対効果を検討している。

課題B（1）

① 課題名 区役所窓口業務の見直し（スマらく区役所）

② 課題の内容

現在の区役所窓口ワンストップサービスを支えるシステムが、システム標準化の取り組みにより使えなくなり、大幅な市民サービス低下と職員負担の増加が予想されることから、現在の窓口業務を見直し、市民サービスの向上と職員負担の軽減を両立する新しい区役所業務を確立することが必要である。

③ 課題の背景

区役所の繁忙期では市民に長い待ち時間を強いている。

実際の来庁者数や待ち時間などの客観的データがなく、混雑をコントロールするのが難しい。

市民は手続きによっては何枚も申請書を記入する必要がある。

職員にとっても手書きの申請は、内容の確認や補記訂正が必要であり、受付後も手作業での処理（入力、審査、保管等）が必要で負担も大きく、その過程での事務ミスが発生リスクも高い。

④ 課題に対する取組み

令和6年度中に、区役所窓口にオンライン予約を導入して「待たない」を実現するとともに、区役所の混雑解消とともに、窓口状況をデータで把握することで、窓口体制の最適化に向けて活用する。

令和8年度中に、窓口でのヒアリングや市の保有情報（住基や税など）により申請書を作成する「書かない」サービスを導入して市民サービスを向上させるとともに、受付後の作業の自動化や事務の集約化も図る。

加えて、区役所窓口の改革に向けては、本庁の制度所管課と区役所各課の連携及び協力が重要であるため、令和6年5月に立ち上げた区役所と本庁所管課の実務担当者レベルの

「スマらく区役所推進チーム」において、具体的な運用方法などの検討を進める。

⑤ 課題に対する取組みの進捗状況（令和6年11月末時点）

「書かないサービス」の実現に向けてデジタル市役所推進室が検討していた、市の保有情報を用いて正確な申請書を作成する「窓口支援システム」は、国のシステム標準化にかかる方針変更等に伴い、令和7年度から令和9年度に延期することになった。

一方、令和7年5月施行の戸籍法の改正により、市内本籍人94万人に仮のフリガナを通知し、令和8年5月下旬までに届出をさせることが求められているほか、マイナンバーカード電子証明書の失効時期を迎える市民が、今後3年間で約50万人を超える状況にあり、令和7年度以降、市民課と出張所の窓口は大混雑が予想されている。

この混雑の緩和とともに、市民サービスの向上もあわせて実現するため、マイナンバーカードや免許証を読み取って申請書に印字する「簡易的な書かないサービス」を先行して導入することとし、この実現に必要な経費を令和7年度予算で計上している。

課題B（2）

① 課題名 時代の変化に対応した「地域コミュニティ」の在り方の再構築

② 課題の内容

地域コミュニティの主要な団体である自治会、まちづくり協議会では、担い手不足や役員の高齢化等により、十分な活動に取り組めていない地域がある。

市民センターにおいても、現役世代などの新たな利用も少なく、稼働率も低い状況が続いている。

③ 課題の背景

多くの自治会では、役員の負担感や未加入者に対して加入メリットを提示できないこと等から、加入促進活動は低調で、担い手づくりが進んでいない。

また、まちづくり協議会では、構成する地域団体が従前的な活動に取り組むことが多く、新たな地域課題解決のための体制がとれない地域もある。

市民センターについては、コミュニティや保健福祉、生涯学習の活動を基本としており、日曜日は閉館、土曜日夕方まで閉まるなど、現役世代などの利用がしにくい環境となっている。

④ 課題に対する取組み

新たな活動の担い手づくりに向けて、NPO法人や企業等による多様な主体との連携強化による「協働」の仕組みを検討するとともに、地域課題に柔軟に対応できる新たな活動支援策の検討や活動参加に繋がるインセンティブ等の在り方も研究する。

また、市民センターについては、地域活動の拠点として機能は維持しつつ、機能強化・多目的化に向けた市民センターの在り方について検討を行う。

⑤ 取組みの進捗状況、取組結果（令和6年11月末時点）

地域コミュニティの将来のあるべき姿について検討を進めるため、学識経験者等から意見を聴取する検討委員会を立ち上げる予定。

また、新たな市民センターの機能強化・多目的利用化の取り組みとして、利用目的の規制緩和（使用要件の見直し）及び土曜夜間・日曜開館の拡大などの実施に向けた準備を進めている。

課題B（3）

① 課題名 自治会による市政だより等配布業務の在り方の検討

② 課題の内容

自治会が自治会加入世帯に市政だよりを配布するため、加入率の低下に伴い、配布世帯数が減少している。

配布の負担感は、山坂の地域とマンション等の集合住宅が多い地域などとは異なっている。

③ 課題の背景

共働き世帯や高齢の単身世帯の増加等に伴い、地域活動に参加しづらい世帯が増えており、地域コミュニティの中心的な役割を担う自治会の加入率が低下傾向（令和5年度加入率：60%）にある。

各区自治総連合会との意見交換では、市政だよりの配布は地域の見守りや声掛けのツールになっているという声や委託料が活動財源になっているという声がある。

④ 課題に対する取組み

自治会との意見交換を継続するとともに、配布に関する負担感がある一部地域でのポスティング事業者による実証実験や自治会の負担感、活動への影響等についての検証、新たな支援策の研究を進める等、幅広い視点から、配布の在り方を研究する。

⑤ 取組みの進捗状況、取組結果（令和6年11月末時点）

市政だよりの配布について、北九州市自治会総連合会で意見交換を実施中。

また、今後設置予定の、地域コミュニティの在り方を考える検討委員会において、配布について議論し、ポスティング事業者による配布方法や自治会活動への影響等についての検証、新たな具体的な支援策等を検討する予定。

課題B（4）

① 課題名 防犯カメラの適正配置

② 課題の内容

繁華街防犯カメラの専用回線による通信費が高額であること、市設置と地域設置の繁華街防犯カメラの重複撮影箇所があることから、防犯カメラの通信方法や設置個所の見直しが必要である。

③ 課題の背景

「日本トップクラスの安全なまち」「誰もが安心を実感できるまち」を目指すため、刑法犯認知件数のうち特に多い「自転車盗」を減少させる必要がある。

「自転車盗」はJR・モノレール駅周辺での発生が多いため、防犯カメラの設置を進め犯罪を抑止する。

④ 課題に対する取組み

繁華街防犯カメラの通信方法を専用回線から無線通信に変更し、通信費の削減を行う。合わせて、地域設置と重複した箇所を撮影している市設置防犯カメラを減らし、「自転車盗」の発生が多いJR・モノレール駅周辺に防犯カメラの設置を進めていく。

⑤ 取組みの進捗状況、取組結果（令和6年11月末時点）

経済的な無線通信の防犯カメラは、現在試験的に設置工事中であり、今年度中に設置完了し、運用の実証実験を行う予定である。

市設置防犯カメラの数量調整のための廃止箇所については、調査中である。

繁華街防犯カメラの更新、主要駅周辺の防犯カメラ設置については、来年度以降順次実施する予定である。

課題B（5）

① 課題名：公益財団法人「アジア女性交流・研究フォーラム」について

② 課題の内容

当財団の定款には「日本及びアジア諸国のジェンダー問題に関する調査研究、国際交流等により日本及びアジア地域相互の発展に寄与する」と定められているが、「（財団の取組みが）専門性が高く市民に馴染みが薄い」、「市の男女共同参画基本計画に基づく重要施策に直結する取組みに重点的に取り組むべき」などの課題がある。

③ 課題の背景

当財団は平成2年の設立以来、定款の目的を達成するため様々な事業を実施してきた。その取組みは、ジェンダー平等推進の役割を果たしてきた一方、事業の多くが、アジアをはじめとする国際的な動向に関するものであることから、取組みの成果が市民や地域に還元されるよう検討する必要がある。

④ 課題に対する取組み

平成29年に市がとりまとめた「フォーラムのあり方について」に基づき、直接雇用の研究員の廃止、情報発信媒体の電子化をはじめ、組織体制や補助金額の見直しなどを行ってきた。今後も、令和6年8月に策定した「第5次北九州男女共同参画基本計画」を踏まえた調査研究、交流がなされるよう、引き続き事業内容等を見直す。

⑤ 取組みの進捗状況、取組結果（令和6年11月末時点）

「外郭団体の見直し」のクラスター内で検討が進められているとおり、「団体の役割の再定義」や「持続的な経営を行う上での課題」を整理し、市と団体とそれぞれに認識を共有した。

今後は、「課題解決の方向性」について検討を進める予定である。

課題B（6）

① 課題名 人材確保・育成

② 課題の内容

社会・経済情勢の変化や高度化・複雑化する行政課題に対応し、挑戦を続ける機動的・機能的な市役所を作っていくためには、多様で有為な人材の確保及び職員の成長を促す人材育成が必要である。

③ 課題の背景

人材確保においては、社会情勢の変化により採用試験の応募倍率低下や土木職等の技術職の採用予定数割れなどが見られるなど、職員採用を取り巻く環境が年々厳しさを増している。また、人材育成においては、新ビジョンや市政変革推進プランを達成するために、新しいプロジェクトに価値を見出すような職員の意識改革に加え、職員相互間のコミュニケーションがより重要となる。

④ 課題に対する取組み

人材確保においては、トップセールスの活用等によるプロモーション強化やインターンシップの拡充、国・他都市事例を踏まえた新たな採用試験の検討、内定辞退対策強化など、タイムリーかつ実効性の高い取組を進める。また、人材育成においては、挑戦マインドを持ち、変革を推進する能力を高める研修を充実させるなど、研修内容の継続的なアップデートを図ると共に、庁内コミュニケーションの活性化や職員の働きがい・働きやすさを向上させる取組を進めることで、職員が組織に愛着や誇りを持ち、主体的に成長を志向する組織風土を醸成していく。

⑤ 取組の進捗状況、取組結果（令和6年11月末時点）

人材確保においては、インターンシップ・内定者交流会における市長登壇企画の実施や

合格者向け市長動画作成など、トップセールスを大幅に強化した。また、国・他都市の先進事例を踏まえた採用試験の見直しを検討中。

人材育成においては、階層別研修で市長登壇のマインドセット研修を実施したほか、所属長面談の回数を年2回から4回に拡充し、1on1ミーティング研修を実施するなど、新ビジョン・変革プランの浸透やコミュニケーション強化、育成支援の取組を進めた。また、職員インタビュー『STORY』の発信やキャリア支援アプリ『職員キャリアナビ』を新たにスタートさせるなど、職員の働きがいの向上を目指す取組を実施した。さらに、市の人材確保・人材育成の指針である人材育成基本方針のリニューアルPTを立ち上げ、新たに『職員クレド（行動指針）』を盛り込むなど、大幅な見直しを進めている。

課題C（1）

① 課題名 本庁舎の建替え

② 課題の内容

公共施設マネジメント実行計画では、本庁舎の耐用年数は80年とされ、令和33年まで使用することとしており、耐用年数の10～20年前から検討を始める必要がある。

③ 課題の背景

建替えにあたっては、財源の確保、立地、経済性、他の民間施設との複合化のほか、防災性能や環境性能、DXなどの時代の変化を反映した様々な要素を考慮する必要がある。

④ 課題に対する取組み

まちづくりの視点も踏まえ、関係局と連携して手法等の検討を進める。手法等の検討にあたっては、他都市の事例を研究・参考にし、進めていく。

⑤ 取組みの進捗状況、取組結果（令和6年11月末時点）

他都市の事例を参考に、関係局との間で検討を進めている。

課題C（2）

① 課題名 八幡東区における老朽化した公共施設のあり方

② 課題の内容

八幡東区役所、生涯学習センター等の公共施設の老朽化が進んでいる。これまで施設の長寿命化により建替え時期を延伸してきたが、今後のあり方について検討する時期を迎えている。

③ 課題の背景

区役所は本館が築45年、別館が築61年経過しており、別館については平成24年度に耐震改修工事を施して長寿命化を図ったところである。その後も、屋上防水改修工事、空調設備改修工事など、本館、別館ともに施設維持のための改修が続き、費用もかさんでいる。

また、別館には、エレベーターが設置されておらず、バリアフリーの点からも不十分な状況である。

生涯学習センターも築30年を超え、雨漏りなど施設老朽化による症状が顕著である。

④ 課題に対する取組み

平成29年度に地域が中心となり、「八幡東まちづくりプラン」が策定された。このまちづくりプランを受け、令和3年度以降、中央町地区の再生について庁内勉強会が開催されている。引き続き、課題や論点を整理しながら、八幡東区役所を含む公共施設のあり方について検討を進めていく。

⑤ 取組みの進捗状況、取組結果（令和6年11月末時点）

中央町地区まちづくりプラン提言に基づく庁内勉強会において、八幡東区役所を含む関係部局で、中央町のまちづくりの将来像や次世代区役所の役割・機能などについて意見交換を重ねている。

課題C（3）

① 課題名 公共施設マネジメント 生涯学習センターの集約

② 課題の内容

生涯学習センターは、現在、分館を含め11館あり、地域の生涯学習の拠点として位置付けているが、各区には類似の設備を持つ施設があることから、集約・総量の縮減を図る必要がある。

③ 課題の背景

全市での平均稼働率が5割を下回り、効率的な活用が図れていないとともに、施設の老朽化が進み、施設の維持管理に関するコストが上昇している。

合わせて、「特定の目的のための施設」といった考え方の見直しを図り、誰もが利用しやすい施設となるよう、類似施設の集約を行う。

④ 課題に対する取組み

平成28年度に策定した「公共施設マネジメント実行計画」を見直し、生涯学習センターをできるだけ早期に集約する。

・生涯学習総合センター（婦人会館含む）：男女共同参画センター（ムーブ）に集約

- ・門司生涯学習センター：門司港地域複合公共施設に令和10年度までに集約
- ・門司生涯学習センター大里分館：大里地域複合公共施設に令和10年度末までに集約

⑤ 取組みの進捗状況、取組結果（令和6年11月末時点）

- ・生涯学習総合センター（婦人会館含む）の男女共同参画センター（ムーブ）への集約については、現在、関係局等と協議中である。
- ・門司生涯学習センターの門司港地域複合公共施設への集約については、現在、造成工事を開始するとともに、遺構の一部保存の方法について関係局と協議を行っている。
- ・門司生涯学習センター大里分館については、大里地域スポーツ複合公共施設に体育室の機能集約を図るとしており、担当課と協議中である。会議室等については、他の公共施設の利用等について検討を行っている。

課題C（4）

① 課題名 公共施設マネジメント 小倉北地域（生涯学習総合センター・婦人会館、男女共同参画センター）の市民活動拠点施設の集約

② 課題の内容

異なる行政目的を有する当該3施設において、特定の行政目的を有しない貸室などの類似施設が重複しており、また稼働率も低いことから、効率性を高める必要がある。

③ 課題の背景

市の公共施設マネジメント実行計画において、「生涯学習総合センター及び婦人会館」（築45年）については、今後大規模改修は行わず、ムーブへ集約移転することとなっている。

④ 課題に対する取組み

施設の機能、稼働率や利用状況を踏まえた利用調整案がまとまり次第、関係者等への説明、改修工事を経て、集約する。

⑤ 取組みの進捗状況、取組結果（令和6年11月末時点）

施設の機能、稼働率や利用状況を踏まえた利用調整について、関係各課で協議を行った。引き続き、各方面の調整を行う。